MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área**	División Regional
Código del Cargo:	3070	**Código del Puesto:**	3070
Categoría	26	**Nombre del Puesto:**	Jefe División Regional
Nombre del Cargo:	Jefe División Regional	**Reporta a:**	Director (a) Banca de Personas
Objetivo del Cargo:	Planificar, dirigir, coordinar y controlar la Estrategia de Gestión Comercial, así como, de las labores relacionadas con el negocio para los diferentes sectores de mercado que deben de atenderse en las Oficinas Comerciales bajo su responsabilidad, direccionando las actividades hacia el logro de las metas de colocación y captación definidas para el crecimiento, estabilidad y continuidad de los negocios. Velar por la implementación de las políticas y directrices provenientes de la Dirección de Banca de Personas en conjunto con los Centros de Negocio, Agencias y Ventanillas a su cargo. Contribuye para que junto con la Subgerencia General de Negocios y la Dirección de Banca de Personas se obtenga los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Corporativo y en el Plan de Acción de Negocios. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Coordinar, participar e implementar las estrategias definidas por las Bancas en los planes Comerciales según la región que le corresponda atender.
			2. Participar y dirigir activamente en la generación de negocios integrales conjuntamente con las fuerzas de venta especializadas en la región correspondiente, siendo un promotor de la gestión de negocios con Instituciones, Empresas, OES , Personas y en el establecimiento de Convenios Institucionales para atención de segmentos específicos en su zona de influencia.
			3. Diseñar con la Oficina Comercial el Plan de Acción, así como, brindar el debido seguimiento a su adecuada ejecución en las dependencias de la División Regional bajo su cargo de conformidad con el Plan Estratégico definido para las Bancas, debe planificar y programar la actuación comercial de los Centros de Negocios.
			4. Brindar seguimiento a las metas asignadas en la región que representa, por lo cual deberá generar las acciones que correspondan a fin de procurar el cumplimiento de las mismas.
			5. Analizar el mercado articulando con las Organizaciones Sociales de su zona de influencia, Juntas de Crédito Local y jefaturas de las oficinas comerciales las tácticas adecuadas para la generación de nuevos negocios en línea con el plan de acción de la estrategia comercial institucional, así como, el cumplimiento del rol de enlace de la estrategia de atención a las OES representadas en la ATTBPDC.
			6. Mantener una adecuada coordinación y articulación con las distintas Bancas, la Dirección de Canales, Sociedades Anónimas y Áreas administrativas el soporte de negocio, técnico y operativo que se requiera para la correcta implementación estrategias institucionales que impacten a las oficinas comerciales o a la región que representa.
			7. Evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de las oficinas de la División Regional, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad, liderar las sesiones de trabajo para el seguimiento, control y realimentación de los resultados de la metas y objetivos de negocio definidos.
			8. Identificar con la Dirección de Banca de Personas las oportunidades de negocio, para generar las propuestas correspondientes a efecto de que sean evaluadas por la Dirección de Gestión.
			9. Participar en la confección del Plan Comercial que forma parte del Plan de Acción de Negocios para la implementación de las estrategias definidas por las Banca.
			10. Gestionar la calidad del servicio post-venta por medio de mecanismos centralizados que proporcionen realimentación a las oficinas comerciales.
			11. Proponer estrategias de servicio y de mejoras a los productos que se brindan en las regiones.
			12. Monitorear el logro de los indicadores de desempeño que se formulan para su División y cada una de las oficinas comerciales ubicadas en su zona de influencia, presentar ante las instancias superiores que corresponda la rendición de cuentas y definir las propuestas para la mejora en los resultados.
			13. Promover adecuadas acciones de control interno en coordinación con la Dirección de Soporte al Negocio.
			14. Planificar las necesidades de recurso humano en materia de suplencias, vacaciones, incapacidades y traslados, para ser canalizadas a la Dirección de Capital Humano.
			15. Mantener una adecuada comunicación con la Dirección de Soporte al Negocio en lo correspondiente a los servicios que esa Dirección le brinda a las regiones.
			16. Promover en las oficinas comerciales de su zona de influencia que se cumplan adecuadamente los pronunciamientos descritos en el Reglamento Interior de Trabajo, y los derechos y deberes suscritos por las partes negociadoras en la Convención Colectiva de trabajo vigente.
			17. Brindar a las oficinas comerciales el soporte requerido en materia de normas, procedimientos procesos, directrices, instructivos de trabajo y otros relacionados con la División Regional a su cargo.
			18. Contribuir con el cumplimiento de la Ley General de Control Interno y su Manual de Normas Generales y de los lineamientos establecidos por el acuerdo SUFEF 24-2000, en procura de mantener los indicadores de riesgo normal.
			19. Coordinar con las áreas responsables para lograr una adecuada gestión de promoción y publicidad del Conglomerado Financiero en su zona de influencia.
			20. Promover en las plataformas de servicio el conocimiento necesario para realizar adecuados arreglos o negociaciones de pago con los clientes que reportan alguna morosidad.
			21. Promover la venta de bienes adjudicados de la zona de influencia.
			22. Impulsar acciones de capacitación, necesarias para mantener al personal actualizado en técnicas de ventas, servicio al cliente, trabajo en equipo, conocimiento normativo y de productos, y cualquier otra que considere apropiada para lograr el máximo desempeño comercial de los colaboradores, brindar seguimiento a los análisis de brechas realizados por DIRCH, a fin velar por el desarrollo de los equipos de trabajo que impacten en el logro de los objetivos propuestos.
			23. Cumplir las políticas institucionales en materia de márgenes de negociación para venta de productos, administración de recursos financieros, humanos y de información para lograr la máxima eficiencia sobre la administración de los recursos que tiene a su cargo.

			24. Fungir como representante del Banco en diversos eventos a lo interno o externo de la región que tiene a cargo, así como, coordinar y participar en diversas actividades de proyección de imagen de la institución en la zona de influencia.
			25. Calendarizar visitas a los clientes según segmentos de cartera.
			26. Representar al Banco Popular en la zona de influencia y le corresponde relacionarse con los principales líderes y clientes de la región.
			27. Implementar y aplicar la propuesta de valor, estrategias comerciales y de ventas definidas, promoviendo la gestión de comercialización de servicios y productos Conglomérales en las relaciones de negocio que establece.
			28.Retroalimentar al Director (a) de Banca de Personas, Directores de otras Bancas y al equipo de Gestión Comercial, sobre el comportamiento del mercado en la implementación de la estrategia y la comercialización de los productos, con el objetivo de identificar oportunidades de negocio en la implementación de las 6R, así mismo, en otros temas que se consideren durante la planeación y ejecución de los proyectos que se desarrollen para impulsar y mejorar la rentabilidad de las Oficinas Comerciales.
			29. Velar por la implementación de protocolos de gestión y experiencia al cliente definidos en el Modelo Operativo; así como, de las actividades de mejora respectivas, con el objetivo de garantizar la estandarización del servicio y eficiencia del personal de atención a clientes de las Oficinas Comerciales bajo su cargo.
			30. Asignar cuando corresponda la cartera de clientes a las fuerzas de ventas.
			31. Participar en la definición del modelo de asignación de metas, validar las metas establecidas para los Centros de Negocios y Agencias adscritas, considerando el modelo definido, elementos de mercado y potencial de gestión.
			32. Participar en los comités resolutivos de crédito de conformidad con los rangos establecidos en el Reglamento General de Crédito.
			33. Participar en diferentes comisiones que se conformen para la mejora de los procesos y su operativización en las Oficinas Comerciales (Auditoria, Soporte, Oficialía de Cumplimiento, Experiencia al Cliente, Capacitación, PAO, Adjudicados, entre otros).
			34. Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			35. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			36. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			37. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dirección de Banca de Personas.
			38. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			39 Ejecutar otras funciones propias del Puesto o la Dirección de Banca de Personas.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			40. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			41. Establecer y clasificar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales.
			42. Considerar y aplicar la metodología institucional de administración de riesgos establecida a nivel del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			43. Definir los Planes de Mitigación correspondiente a los riesgos identificados dentro de los procesos relacionados a la dependencia, áreas, unidades o equipos de trabajo a su cargo.
			44. Definir y dar seguimiento a las medidas adoptas para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y promover una cultura de riesgo orientada al logro de resultados.
			45. Promover que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			46. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			47. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Licenciatura o Maestría en Administración de Negocios; Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Banca, Finanzas, Contabilidad; Administración Pública; Contaduría Pública o Economía.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Cinco años de experiencia en puestos de Jefe División Regional; Gerente Centro de Negocios o como Jefe de División con conocimiento comprobado en productos y servicios financieros.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento del Sistema Financiero Nacional, regido por la (SUGEF, CONASSIF, BCCR, Contraloría General de la República).
	2. Conocimiento en la aplicación de Control Interno y Riesgo Operativo.
	3. Conocimiento en los Protocolos de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa interna y externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y Leyes Conexas.
	5. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco y Normativa relacionada.
	6. Conocimiento del Procedimiento de Continuidad del Negocio (PRON).
	7. Conocimiento en Indicadores de Medición.
	8. Conocimiento en Productos y Servicios que ofrece el Conglomerado Financiero.
	9. Conocimiento en la Normativa prudencial emitida por SUGEF.
	10. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública y Ley General de Control Interno.
	11. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero, Reglamento Interior de Trabajo y Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	12. Conocimiento en la elaboración de Planes de Acción.
	13. Conocimiento en redacción de documentos de trabajo.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de la Normativa que regula la gestión Bancaria Nacional e Internacional, así como lo relativo a los objetivos y fines del Banco Popular y de Desarrollo
	2. Conocimiento en técnicas de Comunicación Asertiva.
	3. Conocimiento en técnicas de dirección de Equipos de Trabajo.
	4. Conocimiento en técnicas de Cambio Organizacional.
	5. Conocimiento en técnicas de Resolución de Conflictos.
	6. Conocimiento en Metodología Smart.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Teams
	Power BI

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: DIRECCIONES NEGOCIO**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Perfil se crea mediante Acuerdo de Junta Directiva Nacional, Sesión Ordinaria, No. 4976 celebrada el 26 de junio del 2012, acuerdo n° 303, que aprueba el nuevo Modelo de Competitividad Bancaria, el cual establece que las Direcciones Regionales adscritas a la Subgerencia General de Negocios, se transforma a Divisiones Regionales adscritas a la Dirección Banca de Personas.** **Este perfil cuenta con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba la modificiación del perfil, mediante el oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil, mediante el oficio GGC-1367-2021, con fecha 01 de octubre de 2021, firmado el 14 de octubre del 2021. Referencia DIRCH-1458-2021.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021.**